

**ANALISA TANGGAPAN KONSUMEN TERHADAP KUALITAS
PELAYANAN DI PUSKESMAS JAYENGAN
KECAMATAN SERENGAN
SURAKARTA**



SKRIPSI

Diajukan Untuk Memenuhi Tugas dan Syarat-Syarat Guna Memperoleh Gelar
Sarjana Ekonomi Jurusan Manajemen Pada Fakultas Ekonomi
Universitas Muhammadiyah Surakarta

Disusun oleh:

DEWI VITYA NINGRUM
B 100 070 092

**FAKULTAS EKONOMI JURUSAN MANAJEMEN
UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH SURAKARTA**

2011

HALAMAN PENGESAHAN

Yang bertanda tangan di bawah ini telah membaca skripsi dengan judul :

**ANALISA TANGGAPAN KONSUMEN TERHADAP KUALITAS
PELAYANAN DI PUSKESMAS KELURAHAN JAYENGAN
KECAMATAN SERENGAN SURAKARTA**

Yang ditulis oleh

DEWI VITYA NINGRUM
B 100 070 092

Penandatanganan berpendapat bahwa skripsi tersebut memenuhi syarat untuk
diterima.

Surakarta, Pebruari 2011

Pembimbing Utama

(Anton Agus Setyawan, SE, Msi)

Mengetahui

Dekan Fakultas Ekonomi

UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH SURAKARTA

(Dr. Triyono, MSi)



UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH SURAKARTA
FAKULTAS EKONOMI

Jl. A. Yani Tromol Pos I Pabelan Kartasura Telp. (0271) 717417 Surakarta - 57102

PERNYATAAN KEASLIAN SKRIPSI

Saya yang bertanda tangan dibawah ini :

Nama : **DEWI VITYA NINGRUM**
NIRM : **B 100 070 092**
Jurusan : **MANAJEMEN**
Judul Skripsi : **ANALISIS TANGGAPAN KONSUMEN**
: **TERHADAP KUALITAS PELAYANAN DI**
: **PUSKESMAS JAYENGAN KECAMATAN**
: **SERENGAN SURAKARTA**

Menyatakan dengan sebenarnya bahwa skripsi yang saya buat dan serahkan ini merupakan hasil karya saya sendiri, kecuali kutipan-kutipan dan ringkasan-ringkasan yang semuanya telah saya jelaskan sumbernya. Apabila dikemudian hari terbukti dan atau dapat dibuktikan bahwa skripsi ini hasil jiplakan, maka saya bersedia menerima sanksi apapun dari Fakultas Ekonomi dan atau gelar dan ijazah yang diberikan oleh Universitas Muhammadiyah Surakarta batal saya terima.

26 FEBRUARI 2011
Surakarta,.....

Yang membuat pernyataan,

DEWI VITYA NINGRUM
.....

MOTTO

Sesungguhnya sesudah kesulitan itu ada kemudahan, maka Apabila telah selesai dari suatu urusan, kerjakanlah dengan sungguh-sungguh urusan yang lain dan hanya kepada Tuhanmulah hendaknya kamu berharap.

(Qs. Al Insyirah : 6-8)

“Orang yang tidak pernah membuat kekeliruan adalah orang yang tidak pernah melakukan apapun”

(Theodore Roosevelt)

Waktu yang diberikan Allah di dunia ini hanyalah sesaat maka janganlah kau gunakan waktumu dengan sia-sia.

(penulis)

Kegagalan bukanlah hal yang paling buruk yang paling buruk adalah tidak mencoba.

(penulis)

“Setiap rintangan dalam perjalanan kuanggap sebagai pendorong untuk mencapai tujuan hidup”

(Anand Kfirisna)

PERSEMBAHAN

Skripsi ini kupersembahkan kepada

- 1. Bapak dan ibu yang selalu memberikan dorongan dan doa restu untuk
kenerhasilanku dalam menyelesaikan skripsi ini.*
- 2. Nenekku tersayang yang selalu memberikan doa dan dorongan kepada
penulis.*
- 3. Kakakku tercinta "Anik" dan adik-adikku tersayang "Happy" dan
"Dewi"*
- 4. Sahabat-sahabat ku tercinta : Diah Arini, Sri Sedyani, Rina, Vera,
Putri, Yeni, Amy (Semoga persahabatan kita kan abadi selamanya)*

KATA PENGANTAR

Assalamu'alaikum wr.wb.

Puji Syukur penulis panjatkan kehadiran Allah SWT, karena atas rahmat dan karunia-Nya penulis dapat menyelesaikan penulisan skripsi ini dengan baik. Dalam menyusun skripsi ini, penulis banyak memperoleh bantuan baik secara langsung maupun tidak langsung dari berbagai pihak untuk itu dengan kerendahan hati penulis menghaturkan ucapan terimakasih kepada :

1. Bapak Syamsuddin, SE, M.Si, selaku Dekan Fakultas Ekonomi Universitas Muhammadiyah Surakarta.
2. Bapak Anton Agus Setyawan, SE, M.Si, selaku pembimbing,petunjuk dan pengarah sehingga penulis dapat menyelesaikan skripsi ini.
3. Bapak Agus Muqorobin, SE, MM, selaku ketua jurusan Manajemen Fakultas Ekonomi Universitas Muhammadiyah Surakarta.
4. Drs. Ma'ruf, SE, MM, selaku pembimbing akademik yang telah memberikan bimbingan dan dorongan demi kesuksesan akademik penulis di Fakultas Ekonomi Universitas Muhammadiyah Surakarta.
5. Seluruh staf pengajar dan karyawan Fakultas Ekonomi Universitas Muhammadiyah Surakarta yang telah memberikan bekal, ilmu, bimbingan, dan membantu kelancaran penulis selama studi.
6. Bapak Arief, selaku kepala TU Puskesmas Jayengan yang telah memberikan ijin untuk penelitian sehingga melancarkan penulis dalam pengumpulan data.

7. Seluruh karyawan puskesmas Jayengan yang ramah dan murah senyum especially mbak Tri.
8. Seluruh pasien puskesmas Jayengan yang telah bersedia meluangkan waktunya untuk mengisi kuesioner.
9. Bapak dan ibu atas segenap restu, untaian doa serta dukungan moril, spirituil, maupun materi yang selalu memacu putra-putrinya dalam meraih impiannya.
10. Nenek ku tersayang yang selalu memberikan doa dan dukungan.
11. Kakak ku tercinta “Anik” dan adik-adikku tersayang “Happy” dan “Dewi” yang selalu memberikan dukungan kepada penulis dalam menyelesaikan skripsi ini.
12. Sahabat-sahabatku tercinta: Diah San, Yani, Rina, Amy, Putri, Vera semoga persahabatan kita abadi selamanya.
13. All of my friends in class D of “07, thanks for our friendship and for sharing knowledge.
14. Teman-teman alumni SMAN 7 Surakarta satu angkatan.
15. Semua pihak yang tidak dapat penulis sebutkan satu persatu, yang telah banyak memberikan dukungan dan bantuan dalam penyelesaian skripsi ini penulis yakin dukungan itu tanpa pamrih apaun.

Semoga Allah SWT membalas jasa serta budi baik kepada pihak-pihak yang telah membantu penulis menyelesaikan skripsi ini.

Tanpa bermaksud mengecilkan arti bantuan yang telah diterima penulis menyadari bahwa dalam skripsi ini terdapat kekurangan-kekurangan. Harapan penulis, semoga karya sederhana ini dapat memberikan manfaat khususnya bagi

perkembangan ilmu manajemen oleh karena itu penulis dengan senang menerima kritik serta saran yang sifatnya membangun dari para pembaca demi kesempurnaan skripsi ini.

Wassalamu'alaikum wr.wb.

Surakarta, Februari 2011

Penulis

DAFTAR ISI

	Halaman
HALAMAN JUDUL.....	i
HALAMAN PENGESAHAN.....	ii
HALAMAN PERNYATAAN KEASLIAN SKRIPSI	iii
HALAMAN MOTTO	iv
HALAMAN PERSEMBAHAN	v
KATA PENGANTAR	vi
DAFTAR ISI.....	ix
DAFTAR TABEL.....	xii
DAFTAR LAMPIRAN.....	xiii
ABSTRAKSI	xiv
BAB I PENDAHULUAN	
A. Latar Belakang Masalah	1
B. Perumusan Masalah.....	4
C. Pembatasan Masalah	5
D. Tujuan Penelitian	6
E. Manfaat Penelitian.....	6
F. Sistematika Skripsi.....	6
BAB II TINJAUAN PUSTAKA	
A. Pengertian Pemasaran	8
B. Bauran Pemasaran (<i>Marketing Mix</i>)	12

	C. Pengertian, karakteristik dan klasifikasi jasa	14
	D. Kualitas Pelayanan.....	17
	E. Total Quality Service	18
	F. Perilaku Konsumen.....	20
	G. Kepuasan Konsumen	26
	H. Pengukuran Kepuasan Konsumen	26
	I. Kajian Penelitian (Penelitian Terdahulu).....	28
	J. Pengembangan Hipotesa.....	29
BAB III	METODOLOGI PENELITIAN	
	A. Kerangka Penelitian	31
	B. Metode Penelitian	32
	C. Rencana Analisis.....	34
BAB IV	ANALISIS DAN PEMBAHASAN	
	A. Gambaran Umum Puskesmas Jayengan	41
	B. Deskripsi Data	44
	C. Analisa Data.....	46
	D. Pembahasan.....	65
BAB V	PENUTUP	
	A. Kesimpulan	68
	B. Saran-saran.....	70

DAFTAR PUSTAKA

LAMPIRAN-LAMPIRAN

DAFTAR TABEL

	Halaman
Tabel I	Karakteristik Responden Berdasarkan Usia..... 44
Tabel II	Karakteristik Responden Berdasarkan Jenis Kelamin..... 45
Tabel III	Karakteristik Responden Berdasarkan Pendidikan..... 45
Tabel IV	Rangkuman Hasil Uji Validitas <i>Reliability</i> 47
Tabel V	Rangkuman Hasil Uji Validitas <i>Responsiveness</i> 47
Tabel VI	Rangkuman Hasil Uji Validitas <i>Assurance</i> 47
Tabel VII	Rangkuman Hasil Uji Validitas <i>Empaty</i> 48
Tabel VIII	Ranguaman Hasil Uji Validitas <i>Tangible</i> 48
Tabel IX	Rangkuman Hasil Uji Reliabilitas..... 49
Tabel X	Analisis Gap Dimensi Reliability..... 50
Tabel XI	Analisis Gap Dimensi Responsiveness..... 51
Tabel XII	Analisis Gap Dimensi Assurance..... 52
Tabel XIII	Analisis Gap Dimensi Empathy..... 53
Tabel XIV	Analisis Gap Dimensi Tangible..... 54
Tabel XV	Analisis Gap Kualitas Pelayanan..... 55
Tabel XVI	Rangkuman Hasil Regresi Linier Berganda..... 56

DAFTAR LAMPIRAN

	Halaman
Lampiran	1
Lampiran	2
Lampiran	3
Lampiran	4
Lampiran	5
Lampiran	6
Lampiran	7
Lampiran	8

ABSTRAKSI

Rumusan masalah dalam penelitian ini adalah apakah ada kesenjangan antara harapan konsumen dengan tanggapan dari penyedia jasa puskesmas? Sedangkan tujuan penelitian adalah untuk menganalisis apakah ada kesenjangan antara harapan konsumen dengan tanggapan dari penyedia jasa Puskesmas.

Populasi dalam penelitian ini adalah para pemakai jasa pelayanan rawat jalan sedikitnya 3x24 jam di Puskesmas Jayengan. Sampel yang diambil adalah 100 responden para pemakai jasa Puskesmas Jayengan dengan teknik pengambilan sampel menggunakan metode *purposive sampling* yaitu pemilihan sampel yang didasarkan pada pertimbangan tertentu sesuai karakteristik penelitian. Sedangkan teknik analisis data menggunakan analisis GAP, uji regresi linear berganda, uji t, uji F, uji koefisien determinasi.

Hasil penelitian menunjukkan bahwa: (1) Analisis GAP, diperoleh hasil: (a) Pada dimensi *reliability* nilai GAP Total = -4,07, hal ini menunjukkan bahwa persepsi responden terhadap kualitas pelayanan yang diharapkan belum memuaskan pada dimensi *reliability*, (b) Pada dimensi *responsiveness* nilai GAP Total = -4,40, hal ini menunjukkan bahwa persepsi responden terhadap kualitas pelayanan yang diharapkan belum memuaskan pada dimensi *responsiveness*, (c) Pada dimensi *assurance* nilai GAP Total = -4,08, hal ini menunjukkan bahwa persepsi responden terhadap kualitas pelayanan yang diharapkan belum memuaskan pada dimensi *assurance*, (d) Pada dimensi *emphaty* nilai GAP Total = -4,08, hal ini menunjukkan bahwa persepsi responden terhadap kualitas pelayanan yang diharapkan belum memuaskan pada dimensi *emphaty*, (e) Pada dimensi *tangible* nilai GAP Total = -4,07, hal ini menunjukkan bahwa persepsi responden terhadap kualitas pelayanan yang diharapkan belum memuaskan pada dimensi *tangible*. (2) Uji regresi linear berganda diperoleh nilai koefisien regresi yang paling besar adalah variabel *responsiveness* = 0,658, hal ini menunjukkan bahwa variabel *responsiveness* paling dominan mempengaruhi kualitas pelayanan. (3) Uji t diperoleh bahwa variabel *emphaty* mempunyai pengaruh tetapi tidak signifikan. (4) Uji F diperoleh nilai koefisien $F_{hitung} = 38,315$, hal ini berarti variabel *reliability*, *responsibemess*, *assurance*, *emphaty* dan *tangible* secara bersama mempunyai pengaruh yang signifikan terhadap kepuasan pasien. (5) Uji R^2 diperoleh nilai koefisien adjusted R Square sebesar 0,653. Hal ini berarti 65,3% variasi perubahan kepuasan pasien dijelaskan oleh variasi perubahan faktor-faktor *reliability*, *responsiveness*, *assurance* dan *emphaty*.

Kata Kunci: Tanggapan konsumen, kualitas pelayanan, kepuasan konsumen